

# POLÍTICA COMERCIAL DE CAMBIOS Y GARANTÍAS

## MINISO COLOMBIA S.A.S

Con el compromiso de brindar un excelente Servicio a los Consumidores, y en cumplimiento de las disposiciones legales, a continuación, se describen los aspectos referentes a (i) la política de garantías y (ii) política de cambios de nuestros productos:

---

### I. POLÍTICA DE GARANTÍAS

---

#### **DEFINICIONES Y ASPECTOS GENERALES**

- **RÉGIMEN APLICABLE:** Las disposiciones de la Ley 1480 de 2011 (Estatuto del Consumidor), normas complementarias y todas sus modificaciones y/o adiciones.
- **GARANTÍA LEGAL:** La garantía legal que se regula mediante el presente capítulo, procede cuando el producto ofrecido por el productor y/o proveedor, no satisfaga las condiciones de (i) calidad, (ii) idoneidad y/o (iii) seguridad, y lo aplicable de acuerdo con la regulación.
- **CONSUMIDOR:** Toda persona natural o jurídica que, como destinatario final, adquiera, disfrute o utilice los productos que son vendidos por MINISO.
- **PROVEEDOR:** MINISO COLOMBIA S.A.S. (en adelante “MINISO”).
- **PRODUCTO:** Bienes que son vendidos por MINISO en el territorio colombiano (en adelante el “Producto”).

#### **OPORTUNIDAD O VIGENCIA**

➤ **Términos generales:**

A continuación, se establecen los plazos dentro de los cuales el Consumidor puede hacer efectiva la garantía legal sobre los Productos de MINISO. Estos términos empezarán a correr a partir del día de la entrega del Producto al Consumidor.

- **Productos nuevos:** El término para solicitar la efectividad de la garantía sobre los productos de MINISO, es de treinta (30) días calendario a partir de la fecha de compra. Salvo que exista regulación especial al respecto dispuesto por la ley o la autoridad competente.
- **Productos perecederos:** El término de la garantía legal será el de la fecha de vencimiento o expiración de cada producto.

Si el Producto expresamente contiene por escrito un término de garantía superior al aquí señalado, prevalecerá ese sobre el inferior.

➤ **Términos especiales:**

Los siguientes productos cuentan con los términos legales y convencionales, que a continuación se indican para hacer efectiva la garantía:

- Productos Marca MINISO en general, hasta por treinta (30) días.
- Muebles y enseres, hasta por doce (12) meses.
- Monturas y lentes, hasta por seis (6) meses.
- Calzado, hasta por dos (2) meses.
- Maletas de viaje hasta por noventa (90) días.
- Productos eléctricos y electrónicos hasta por noventa (90) días.
- Productos electrodomésticos, hasta por doce meses (12) meses.\*

La garantía solo procederá por defectos de fabricación y funcionamiento durante el uso normal y adecuado del producto.

➤ **Suspensión de los términos de la garantía legal:**

- El término de la garantía se suspenderá mientras el Consumidor esté privado del uso del Producto con ocasión de la efectividad de la garantía.
- Si se produce el cambio total del Producto por otro, el término de garantía empezará a correr nuevamente desde la fecha de reposición del Producto.

## **TRÁMITE**

**Con el fin de atender la solicitud de efectividad de la garantía, el Consumidor deberá adelantar el trámite de RECLAMACIÓN, de acuerdo con lo siguiente:**

- El Consumidor deberá presentar a MINISO, dentro del término que se dispone y según el caso, de manera escrita o verbal, la siguiente información:
- La fecha de la compra del Producto.
  - Datos de identificación del Consumidor o quien realizó la compra.
  - Descripción del Producto.
  - Descripción detallada del daño que tiene el Producto.
  - Datos de contacto del Consumidor.
- MINISO validará los datos presentados por el Consumidor, y estudiará las condiciones de la reclamación. En el evento que la reclamación se presente sin estricta observancia de los requisitos anteriores, MINISO le informará al Consumidor que el trámite no se reanudará, mientras la reclamación no sea presentada en debida forma.

---

\*\* En adición a lo dispuesto en la presente política, los términos y condiciones especiales de la garantía de los productos electrodomésticos se encuentra detallado en el documento anexo a cada uno de estos.

- Cuando se emita sobre la efectividad de la garantía, tanto respuesta positiva como negativa, MINISO, expresará al Consumidor, por escrito y de manera sustentada las razones para **(i)** aceptarla, **(ii)** hacerla efectiva de forma diferente a la solicitada o **(iii)** negarla, junto con las pruebas que justifiquen su decisión.
- En el evento en que se haga efectiva la garantía del Producto, el Consumidor, tendrá un término de quince (15) días hábiles para poner a disposición de MINISO el Producto objeto de la solicitud de efectividad de la garantía legal, el cual deberá estar libre de gravámenes, y que el Consumidor podrá entregar en cualquier tienda de MINISO en Colombia. Para tal fin, MINISO expedirá una constancia de “recibido” del Producto, especificando los motivos de la reclamación.
- Si el Producto estuviera en un lugar diferente al de la compra, el Consumidor deberá asumir los costos de transporte y/o envío para hacer efectiva la garantía.
- MINISO, podrá **CAMBIAR** o **REPONER** el producto por un producto nuevo, de igual o de similares características *(si el cambio se realiza por un producto de mayor valor el Consumidor deberá pagar el excedente)*.
- En el caso de no poseer el producto de las mismas características, el consumidor podrá optar por la devolución del dinero, cuyo monto corresponderá al precio de venta.
- En el evento en el que se cambie el Producto, este será entregado al Consumidor en el mismo sitio en donde solicitó la garantía legal.
- En los casos en que la devolución del dinero se realice mediante consignación bancaria, el Consumidor deberá suministrar los datos necesarios para el efecto, una vez le sea informada la decisión de MINISO.

## **TIEMPOS DE RESPUESTA**

El trámite dispuesto anteriormente, se encuentra sujeto a los siguientes plazos:

- MINISO deberá dar respuesta a la RECLAMACIÓN presentada por el Consumidor, dentro de los quince (15) días hábiles siguientes a la recepción de esta. Este término empezará a contarse a partir del día hábil siguiente en que el Consumidor presente la solicitud de efectividad de la garantía legal con observancia de TODOS los requisitos establecidos en el presente capítulo y en la ley.
  - Si la respuesta a la **RECLAMACIÓN DIRECTA** es negativa, se entenderá agotado el procedimiento, y se dará por cerrado el requerimiento.
  - ⊕ Si la respuesta a la **RECLAMACIÓN DIRECTA** es positiva, se tendrán los siguientes términos:
    - En caso de que el consumidor haya optado por CAMBIO o REPOSICIÓN del Producto: Este se realizará dentro de los siguientes quince (15) días hábiles siguientes, contados a partir del día siguiente de la entrega del Producto por parte del Consumidor.

Los anteriores términos se encuentran sujetos a la disponibilidad y existencia de productos.

- En caso de que el consumidor haya optado por la DEVOLUCIÓN DEL DINERO: Esta se producirá dentro de los quince (15) días hábiles siguientes **contados a partir del día siguiente de la entrega del Producto por parte del Consumidor.**

Los términos anteriormente mencionados, se encuentran sujetos a el método de pago utilizado en la compra del Producto, y de la respectiva entidad bancaria.

## **CAUSALES EXCLUYENTES DE LA GARANTÍA**

No se hará efectiva la garantía de los productos de MINISO, en los siguientes casos:

- Fuerza mayor o caso fortuito.
- Hechos de un tercero.
- Culpa propia.
- Cuando el Producto haya sido alterado, reparado o intervenido por terceros diferentes al personal debidamente autorizado por MINISO.
- El uso indebido del Producto por parte del Consumidor, incluyendo, un uso diferente al de la naturaleza, capacidad y/o funcionalidad del Producto.
- Que el Consumidor no haya atendido las instrucciones de instalación, uso o mantenimiento indicadas en el manual del producto y en la garantía. (se puede descargar el instructivo en [www.miniso.co](http://www.miniso.co))
- Demás previstos por la ley y/o autoridad competente.

## **DERECHO DE RETRACTO**

En los casos que el Consumidor adquiera los Productos de MINISO mediante métodos no tradicionales o a distancia, será procedente el Derecho de Retracto. Para ejercer el derecho de retracto, se debe tener en cuenta los siguientes requisitos:

- La reclamación por parte del Consumidor debe ser realizada dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes al recibo del Producto.
- El Producto debe estar en las mismas condiciones que fue entregado al Consumidor al momento de la compra, con su empaque original sin abrir ni usar con las etiquetas, sellos de seguridad, y deberá contar con todas sus partes y/o accesorios, manuales, completas. No podrá tener abolladuras, rayones, roturas, manchas, falla de funcionamiento, y si tiene celofán debe estar en perfecto estado, apto para la venta.
- En el caso de productos que requieran armado, ya sea por parte del Consumidor o por parte de un tercero, de acuerdo con las instrucciones indicadas por MINISO, el derecho de retracto, solo se podrá hacer efectivo si el producto no ha sido desembalado o desarmado y se mantiene en su embalaje original.
- Para ejercer este derecho el Consumidor se deberá acercar con su factura original y el Producto, a cualquiera de nuestras tiendas.

- Los costos de transporte, así como los demás gastos que conlleve la devolución del Producto serán cubiertos exclusivamente por el Consumidor.
- Para aplicar el derecho de retracto, se deberán tener en cuenta las excepciones previstas en la Ley 1480 de 2011 y sus normas complementarias.
- La devolución del dinero se realizará en las condiciones y al medio de pago más conveniente para las Partes al momento del ejercicio del Derecho de Retracto.
- Para efectos de devolución del dinero, se validará que se cumplan con todos los términos y condiciones de la presente política.
- En caso que, una vez validada la procedencia de la devolución del dinero, esta devolución se realizará dentro de los quince (15) días calendario, contados desde el momento en que el Consumidor realizó la solicitud.
- El término anteriormente mencionado, se encuentra sujeto a el método de pago utilizado en la compra del Producto, y de la respectiva entidad bancaria.
- En caso de proceder la devolución, MINISO devolverá en dinero al Consumidor la suma pagada por el Producto por parte del Consumidor, sin que proceda a hacer descuentos.

## **OTROS ASPECTOS A TENER EN CUENTA**

- No se atenderán reclamos fuera del término de garantía otorgado para los productos.
- Vencido el término de garantía cesa toda la responsabilidad sobre los Productos por parte de MINISO.
- Las instrucciones para la instalación, mantenimiento y utilización de los Productos de acuerdo con la naturaleza de estos se encontrarán en las instrucciones de uso puestas en cada uno de estos.
- En los eventos de controversia sobre: **(i)** el monto de la devolución, **(ii)** la equivalencia del Producto de reposición o cambio, o **(iii)** respecto del funcionamiento del Producto entregado en reposición, la efectividad de la garantía legal se hará mediante la devolución del precio de venta efectivamente pagado por el Producto, salvo que se haya acordado algo diferente entre el Consumidor y MINISO.
- Los Productos tales como maquillaje, productos cosméticos, perfumes, cremas, tratamientos, o cualquier otro que implique la aplicación corporal del mismo, son de uso genérico para el público, por lo que el Consumidor, previo a la compra del Producto, se encuentra en la obligación de validar la información del producto en el empaque de cada uno de estos, así como las instrucciones de uso, condiciones, contraindicaciones y demás información dispuesta en los mismos, de manera que, cualquier reacción adversa a los Productos, será únicamente responsabilidad del Consumidor, sin que proceda responsabilidad alguna por parte de MINISO.

---

## II. POLÍTICA DE CAMBIOS

---

### **EN QUE CONSISTE LA POLÍTICA DE CAMBIOS**

La política de cambios es un beneficio otorgado por MINISO a sus consumidores. Este beneficio consiste en proceder al cambio del Producto de acuerdo con los términos y condiciones aquí descritos. No reemplaza, ni modifica la Garantía legal del Producto

### **CONDICIONES PARA SOLICITAR EL BENEFICIO**

- El Consumidor, deberá presentar al momento de la solicitud de cambio, la factura original de compra.
- El Producto debe estar en las mismas condiciones que fue entregado al Consumidor al momento de la compra, con su empaque original sin abrir ni usar, con las etiquetas, sellos de seguridad, y deberá contar con todas sus partes y/o accesorios y manuales, completos. No podrá tener abolladuras, rayones, roturas, manchas, falla de funcionamiento, y si tiene celofán debe estar en perfecto estado, apto para la venta. Por lo tanto, los Productos que presenten cualquier de estas características no tendrán cambio por ningún motivo.
- MINISO se reserva el derecho de no realizar cambios, analizadas las condiciones de cada caso.
- Los cambios de los productos se harán efectivos en cualquiera de las tiendas Miniso a nivel nacional
- No procede la devolución de dinero.

## **PRODUCTOS EXCLUIDOS DEL BENEFICIO**

**Se encuentran excluidos del beneficio de cambio aquí regulado, lo siguientes productos:**

- Artículos adquiridos en otro país
- Alimentos
- Artículos comprados en promoción o en liquidación
- Bisutería
- Ropa interior
- Vestidos de baño
- Ropa de vestir con algún tipo de arreglo.
- Artículos modificados a petición del Consumidor
- Productos de uso personal
- Fragancias o perfumes
- Productos en salud
- Productos de higiene
- Relojes
- Joyería
- Afeitadoras
- Depiladoras
- Secadores de pelo
- Planchas
- Maquillaje o productos cosméticos
- Cremas
- Productos de limpieza corporal (ej: jabones, gel, shampoo, etc).
- Pilas alcalinas o litio
- Cortadores de Pelo

## **OPORTUNIDAD O VIGENCIA**

Para que el Consumidor logre hacer efectivo el cambio, deberá realizar la solicitud dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a la fecha en la cual se realizó la compra en las tiendas de MINISO.

En el caso de productos que requieran armado, la política de cambio aquí regulada no será efectiva si el Producto ya fue armado. Sólo se podrá hacer efectiva si el Producto no ha sido abierto, y se mantiene en su embalaje original.

Los costos de transporte, así como los demás gastos que conlleve el cambio del Producto serán cubiertos exclusivamente por el Consumidor.

## **TRÁMITE**

- Para solicitar el cambio de los Productos amparados con este beneficio, el Consumidor deberá acercarse, dentro del término dispuesto en la presente política, con su factura original y el Producto en el estado aquí señalado, a cualquiera de las tiendas de MINISO a nivel Nacional.
- MINISO dará respuesta a las solicitudes de cambio en un término de máximo quince (15) días hábiles desde el momento de la solicitud.
- Una vez validadas las condiciones para efectuar el cambio solicitado, MINISO, brindará este beneficio mediante la siguiente posibilidad:
  - Se le cambiará el Producto por otro de su elección, *(si el cambio se realiza por un producto de mayor valor, el Consumidor deberá pagar el excedente).*

## CONTACTO

Señor Consumidor, Para contactarse con Servicio al Cliente, escribanos al correo [servicioalclientecolombia@miniso.co](mailto:servicioalclientecolombia@miniso.co).

---

### RECUERDE SIEMPRE:

- Revisar el estado del producto antes de salir de las tiendas MINISO.
  - Leer las instrucciones, condiciones, contraindicaciones y demás información dispuesta, antes de usar el producto.
  - Presentar las solicitudes de garantía o cambio dentro de los plazos y de acuerdo con las condiciones aquí señalados para los diferentes Productos.
  - Tener en cuenta la presente política para efectos de garantías y cambios de los productos.
-